Оглавление

Введение

Глава 1. Исследование коммуникативной компетентности в психолого- педагогической литературе

1.1 Понятие коммуникативной компетентности

.2 Особенности коммуникативной компетентности студентов педагогических ВУЗов и необходимость её развития в период обучения

1.3 Социально-психологический тренинг, как условие развития коммуникативной компетентности

Глава 2. Экспериментальное изучение представлений студентов о собственной коммуникативной компетентности

.1 Описание методик исследования представлений студентов о собственной коммуникативной компетентности

.2 Описание результатов эмпирического исследования представлений студентов о собственной коммуникативной компетентности.

.3 Рекомендации по развитию коммуникативных умений

Заключение

Список использованной литературы

Приложения

Приложение 1. Стимульный материал к биографической анкете.

Приложение 2. Стимульный материал к «Опроснику оценки коммуникативных умений»

Приложение 3. Стимульный материал к методики «Диагностика психологических трудностей общения» разработана В. А Лабунской

## Введение

Человеческое общество немыслимо вне общения. Общение выступает необходимым условием бытия людей, без которого невозможно полноценное формирование не только отдельных психических функций, процессов и свойств человека, но и личности в целом. Реальность и необходимость общения определена совместной деятельностью: чтобы жить люди вынуждены взаимодействовать. Общается всегда деятельный человек, деятельность которого пересекается с деятельностью других людей. Общение позволяет организовывать общественную деятельность и обогатить её новыми связями и отношениями между людьми.

Формирование коммуникативной компетентности у студентов педагогических вузов является одним из необходимых факторов становления их как профессионалов. Задача вуза - дать студентам правильное представление о коммуникативных свойствах личности, которые необходимы высококвалифицированному специалисту, и за годы обучения сформировать, усовершенствовать эти качества.

На современном этапе среда приобретает ведущее значение в деле формирования человека нового типа. Одним из ведущих показателей социально-активной личности является умение контактировать и сотрудничать с другими людьми. В связи с этим процесс межличностного общения носит все более сложный, экстенсивный характер. Это способствует актуализации интереса к проблемам взаимодействия личности в сфере общения.

Значительный вклад в развитие проблемы личности и общения в их глубокой взаимосвязи внесли как отечественные (Б.Г. Ананьев, А.А. Бодалев, Л.С. Выготский, А.И. Крупное, А.Н. Леонтьев, М.И. Лисина, А.В. Мудрик, В.М. Мясищев, С.Л. Рубинштейн, В.В. Рыжов, И.М. Юсупов и др.), так и зарубежные исследователи (J. Bowlbi, J.S. Bruner, M. Hoffinan, С. Kelley, Т. Lipps, В. Skiner, R. Spitz).

Несмотря на многочисленные теоретические и экспериментальные исследования проблема развития коммуникативных свойств личности все еще требует дальнейшего изучения, так как в известных концепциях нет однозначного ответа на вопросы о природе, закономерностях развития и факторах формирования коммуникативных свойств личности, нет единого взгляда на феменологию, классификацию этих свойств. Следовательно, необходим системный анализ научного знания о коммуникативных характеристиках, чтобы обобщить основные концепции изучения коммуникативных свойств личности и определить наиболее существенные факторы формирования этих свойств.

Актуальность исследования обусловлена терминологической неопределенностью понятия коммуникативных свойств личности; необходимостью анализа направлений в изучении этих свойств.

В данной работе под коммуникативными свойствами личности понимаются устойчивые характеристики особенностей поведения человека в сфере общения, значимые для его социального окружения. Сами свойства имеют физиологическое и психическое происхождение и взаимосвязаны между собой. Это позволяет нам, на основе трудов В.В. Рыжова и В.А. Богданова, выделить условно из структуры личности системы этих свойств, коммуникативную структуру личности, стабильное целостное образование. Исходя из изложенного понимания коммуникативных свойств личности, мы сформулировали цели и задачи исследования.

Цель: Выявить представления студентов младших курсов ВГПУ о собственной коммуникативной компетентности.

Предмет: коммуникативная компетентность студентов.

Объект: компетентность.

В качестве гипотезы выступило предположение о том, что студенты младших курсов ВГПУ склонны оценивать свой уровень развития коммуникативной компетентности как высокий.

Задачи: 1. Проанализировать психолого - педагогическую литературу по проблеме исследования;

. Систематизировать накопленные в психологической науке данные о понятии коммуникативной компетентности

.Диагностировать уровень сформированости коммуникативной компетентности у студентов;

. Изучить условия формирования коммуникативной компетентности.

. Выработать рекомендации для студентов по развитию коммуникативной компетентности.

## Глава 1. Исследование коммуникативной компетентности в психолого- педагогической литературе

## 1.1 Понятие коммуникативной компетентности

Понятие « коммуникативная компетентность » впервые было использовано Бодалевым А.А. и трактовалось, как способность устанавливать и поддерживать эффективные контакты с другими людьми при наличии внутренних ресурсов (знаний и умений) [3].

В социологической энциклопедии уточняется, что коммуникативная компетентность - это «...ориентированность в различных ситуациях общения, основанная на:

. знаниях и чувственном опыте индивида;

. способность эффективно взаимодействовать с окружающими,

. благодаря пониманию себя и других, при постоянном видоизменении психических состояний, межличностных отношений и условий социальной среды».

Куницина В.Н. определяет коммуникативную компетентность просто как «успешность общения» [7].

По определению В.И. Жукова коммуникативная компетентность - это “психологическая характеристика человека, как личности, которая проявляется в его общении с людьми или «способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми». В состав так понимаемой коммуникативной компетентности включается совокупность знаний, умений и навыков, обеспечивающих успешное протекание коммуникативных процессов у человека” [5].

Коммуникативная компетентность человека преимущественно складывается на основе опыта общения между людьми, формируется непосредственно в условиях взаимодействия. Кроме того умения вести себя в коммуникации человек приобретает и на основе примеров из литературы, театра, кино, средств массовой информации.

Коммуникативная компетентность - это интегральное личностное качество, обеспечивающее ситуационную адаптивность и свободу владения вербальными и невербальными средствами общения, возможность адекватного отражения психических состояний и личностного склада другого человека, верной оценки его поступков, прогнозирование на их основе особенностей поведения воспринимаемого лица.

Комплексное исследование коммуникативной компетентности встречается в работах И.Н. Зотовой. По ее мнению коммуникативная компетентность представляет собой комплексное образование, состоящее из трех компонентов: эмоционально-мотивационный, когнитивный и поведенческий компоненты.

Эмоционально-мотивационный компонент образуют потребности в позитивных контактах, мотивы развития компетентности, смысловые установки «быть успешным» партнером взаимодействия, а также ценности общения и цели.

В когнитивный компонент входят знания из области взаимоотношений людей и специальные психологические знания, полученные в процессе обучения, а также смыслы, образ другого как партнера взаимодействия, социально-перцептивные способности, личностные характеристики, образующие коммуникативный потенциал личности.

На поведенческом уровне это индивидуальная система оптимальных моделей межличностного взаимодействия, а также субъективного контроля коммуникативного поведения [6].

В результате анализа работ различных авторов, изучающих коммуникативную компетентность, Зотова И.Н. делает вывод, что в структуру включаются достаточно разноплановые элементы. Вместе с тем, среди этого многообразия четко выделяются следующие компоненты:

коммуникативные знания;

коммуникативные умения;

коммуникативные способности.

Коммуникативные знания - это знания о том, что такое общение, каковы его виды, фазы, закономерности развития. Это знание о том, какие существуют коммуникативные методы и приемы, какое действие они оказывают, каковы их возможности и ограничения. Это также знание о том, какие методы оказываются эффективными в отношении разных людей и разных ситуаций. К этой области относится и знание о степени развития у себя тех или иных коммуникативных умений и о том, какие методы эффективны именно в собственном исполнении, а какие не эффективны.

Коммуникативные умения: умение организовывать текст сообщения в адекватную форму, речевые умения, умение гармонизировать внешние и внутренние проявления, умение получать обратную связь, умение преодолевать коммуникативные барьеры и др. Выделяются группа интерактивных умений: умение строить общение на гуманной, демократической основе, инициировать благоприятную эмоционально-психологическую атмосферу, умение самоконтроля и саморегуляции, умение организовывать сотрудничество, умение руководствоваться принципами и правилами профессиональной этики и этикета, умения активного слушания, - и группа социально-перцептивных умений: умение адекватно воспринимать и оценивать поведение партнера в общении, распознавать по невербальным сигналам его состояния, желания и мотивы поведения, составлять адекватный образ другого как личности, умения производить благоприятное впечатление.

Коммуникативные способности, как индивидуально-психологические свойства личности, отвечающие требованиям коммуникативной деятельности и обеспечивающие ее быстрое и успешное осуществление. [17;6]

В работах других исследователей вышеуказанные компоненты и составляющие коммуникативной компетентности рассматриваются в отдельности. Так же есть исследования, где составляющие коммуникативной компетентности рассматриваются под другим углом.

Исследуя понятие коммуникативной компетентности, Лабунская В.А. выделяет в нем три составляющие:

. точность (правильность) восприятия других людей;

. развитость невербальных средств общения;

. владение устной и письменной речью [11].

Емельянов Ю.Н. характеризует качественное своеобразие понятия коммуникативной компетентности, он считает, что коммуникативная компетентность представляет собой совокупность следующих качеств:

способность человека брать на себя и исполнять различные социальные роли;

способность адаптироваться в социальных группах и ситуациях,

умение свободно владеть вербальными и невербальными средствами общения;

способность организовывать и управлять «межличностным пространством» в процессе инициативного и активного общения с людьми;

осознание своих ценностных ориентаций, потребностей;

техники работы с людьми;

перцептивные возможности [4].

Петровская Л.А. обращает внимание на три стороны коммуникативной компетентности. Компетентность во всех видах общения заключается в достижении трёх уровней адекватности партнёров - коммуникативной, интерактивной и перцептивной. Следовательно можно говорить о различных видах компетентности в общении [12].

Петровская Л.А. так же отмечает, что коммуникативная компетентность (компетентность в общении) предполагает готовность и умение строить контакт на разной психологической дистанции - и отстранённой и близкой. Трудности порой могут быть связаны с владением какой-либо одной из них и её реализацией повсеместно, независимо от характера партнёра и своеобразия ситуации. Автор считает, что именно гибкость в адекватной смене психологических позиций является одним из существенных показателей компетентного общения [12].

Езова С.А. так же рассматривает коммуникативную компетентность с точки зрения ее составляющих. Она считает, что коммуникативная компетентность включает способность человека применять знания, умения, личностные качества:

а) в построении и передаче сообщения (содержания общения) посредством традиционного и виртуального взаимодействия;

б) в выстраивании отношений;

в) в выборе тактики поведения;

г) в формах общения с партнером [16].

Таким образом, Езова С.А., как и многие другие авторы, считают, что основным фактором коммуникативной компетентности являются коммуникативные способности. Васильева Г.С. в состав коммуникативной компетентности включает три вида таких способностей: гностические, экспрессивные и интерактивные.

Крючкова О.В. под коммуникативной компетентностью понимает совокупность коммуникативных способностей человека, которые проявляются в его общении с людьми и позволяют добиваться поставленных целей:

. Способность точно воспринимать ситуацию общения и оценивать вероятность достижения в ней поставленных целей.

. Способность правильно понимать и оценивать людей.

. Способность выбирать средства и приемы общения таким образом, чтобы они соответствовали ситуации, партнерам и поставленным задачам.

. Способность подстраиваться под индивидуальные особенности партнеров, выбирая адекватные средства общения с ними как на вербальном, так и невербальном уровнях.

. Способность оказывать влияние на психическое состояние людей.

. Способность изменять коммуникативное поведение людей.

. Способность сохранять и поддерживать хорошие взаимоотношения с людьми.

. Способность оставлять у людей благоприятное впечатление о себе.

О высокоразвитой коммуникативной компетентности, по мнению О.В. Крючковой, речь может идти только в том случае, если человек обладает этими способностями и проявляет их в общении с людьми [9].

Развитие коммуникативной компетентности в онтогенезе происходит по мере развития характера и направленности умственной и общей активности. Характер коммуникативной активности индивида зависит от его коммуникативной компетентности, признаваемых им коммуникативных ценностей, от специфики мотивации и потребностей в общении.

Таким образом, коммуникативная компетентность представляет собой интегральное, относительно стабильное, целостное психологическое образование, проявляемое в индивидуально-психологических, личностных особенностях в поведении и общении конкретного индивида. Не смотря на различие в понимании составляющих коммуникативной компетентности, все авторы сходятся во мнении, что по существу коммуникативная компетентность представляет собой способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

## 1.2 Особенности коммуникативной компетентности студентов педагогических ВУЗов и необходимость её развития в период обучения

В профессиях социономического типа особенно важен высокий уровень коммуникативной компетентности, т. к. коммуникация выступает одним из главных средств профессиональной деятельности, без которого не могут быть решены ее задачи.

Коммуникативная компетентность как часть культуры общения является необходимым социально-психологическим условием достижения педагогического мастерства и успешной профессиональной деятельности будущего педагога. Развитие навыков общения представляет собой процесс овладения культурными инструментами общения и нравственными нормами поведения, которые выработаны в ходе общественно-исторической практики и приняты в той социокультурной группе, к которой принадлежит тот или иной человек. В настоящее время в условиях внедрения в школьную практику идеи педагогики «сотрудничества», «диалога», «соуправления» с неизбежностью возрастают требования к коммуникативной стороне педагогической деятельности. В этой связи актуальной проблемой высшей школы является подготовка студентов к продуктивному профессионально-педагогическому общению.

Учёные обращались к данной проблеме и рассматривали её в разных аспектах. Так, ещё в античной Греции, софисты одновременно с искусством убеждать (диалектика) преподавали искусство говорить. В этом они руководствовались заботой о практической пользе. Развитие коммуникативной компетентности через решение коммуникативной задачи общения, рассматривали В.А. Кан-Калик, А.В. Мудрик, Н.В. Никандров и др. Факторы коммуникативной компетентности выделяли В.Л. Захаров, Ю.Ю. Хрящева. Компоненты коммуникативной компетентности рассматривали Ю.Н. Емельянов, Ю.М. Жуков, В.А Лабунская, выделяя познавательный компонент. Эмоциональный компонент коммуникативной компетентности, как наиболее важную и сложную составляющую, изучали А. А. Бодалев, Б.Ф. Ломов. Непосредственно изучением студенческого возраста и выделением характерных для него особенностей развития занимались Б.Г. Ананьев, М.И. Дьяченко, Л.А. Кандыбович, В.А. Сластенин.

В социальной психологии в структуре общения выделяются три основных компонента, или аспекта: коммуникативный обмен, взаимодействие и восприятие человека человеком. Из данного представления о структуре общения следует, что коммуникативная компетентность - это сложное, многомерное образование. Нами коммуникативная компетентность определяется как умение и ориентированность в области межличностного общения, основанные на знаниях, чувственном опыте и свободном владении средствами общения [1].

Педагогический вуз, ставя перед собой задачу развития коммуникативной компетентности у студентов, может использовать с этой целью, как учебные программы, так и специальные методы обучения. Для формирования коммуникативных качеств личности подходят такие методы воздействия, которые могут позволить человеку взглянуть на тенденции в собственном поведении, понять особенности своих мотивов и установок. К таким методам воздействия на социально-психологическую структуру личности относятся, в частности, социально-психологический тренинг. Теоретические основы влияния тренинговых занятий на развитие коммуникативной компетентности появились в исследованиях западных психологов Дж. Морено, К. Роджерса, Г. Шепарда. Позднее и отечественные исследователи обратились к данной проблеме, рассматривая возможные формы социально-психологического тренинга, классифицируя по разным основаниям (М.Р. Битянова, Л.А. Петровская, В.В. Петрусинский, А.В. Федотова и др.).

Развитие личности студента как будущего специалиста с высшим образованием идет в ряде направлений: укрепляется профессиональная направленность, развиваются необходимые способности; совершенствуются, «профессионализируются» психические процессы, состояния, опыт; повышается чувство долга, ответственность за успех профессиональной деятельности; крепнет профессиональная самостоятельность и готовность к будущей практической работе. В свете задач стоящих перед педагогом, ставится понятным тот научный интерес, который проявляется во многих вузовских коллективах нашей страны к проблеме совершенствования профессиональной подготовки будущего специалиста. Изучение структуры коммуникативной компетентности приобретает особый практический смысл для педагогического труда, т.к. общение выполняет в нем как одна из форм деятельности. Накоплено немало фактов, свидетельствующих о том, как много значит для студента общение не только с преподавателями, но и со сверстниками. О.В. Николаева выделяла основные проблемы в области развития коммуникативной компетентности у студентов:

· студенты (особенно младших курсов) недостаточно владеют навыками слушания. При этом они испытывают затруднения в тех случаях, когда требуется пояснить или продолжить уже высказанную сокурсником мысль;

· студенты часто демонстрируют недоразвитие навыков делового общения. Это проявляется в неспособности организовать сотрудничество с малоизвестными людьми (чаще на первом курсе), а также в устойчивом нежелании выполнять учебные задания совместно с неприятными в личном плане подобных стереотипов требуется много времени. Эта особенность - следствие недостаточного опыта групповой работы в школе. Некоторые студенты признавались, что только в вузе впервые столкнулись с групповой формой обучения;

· даже при высокой степени осознания учебной информации доля студенческих вопросов в содержании занятий занимает недостаточное место. Практически все преподаватели сталкиваются с необходимостью заставлять студентов (прямым или косвенным путем) формулировать вопросы. Приоритетной задачей вузовской коммуникативной подготовки будущих учителей считается перестановка акцентов с монологической речи и пассивного слушания на диалог;

· одной из актуальных проблем является неспособность большинства студентов аргументировано, разносторонне, с привлечением жизненного опыта и научных знаний излагать свою точку зрения. Чаще всего это практически не связано с развитием речи, информированности или словарным запасом будущего учителя, а объясняется отсутствием опыта участия в дискуссиях. Этот недостаток усугубляется тем, что, на наш взгляд, требования к современному педагогу - профессионалу чрезвычайно высоки. Он должен не только уметь грамотно изложить свою позицию, но и быть убедительным, ярким и оригинальным в качестве организатора и участника диалога [18].

## 1.3 Социально-психологический тренинг, как условие развития коммуникативной компетентности

Термин «социально- психологический тренинг» введен немецким ученым Форвергом М. Основное назначение социально- психологического тренинга, по мнению Н.Н. Богомоловой, состоит в овладении социально- психологическими знаниями в области формирования соответствующих социальных установок в активной форме, т.е. в ходе специально разработанных активных действий.

Группы социально - психологического тренинга реализуют потребность человека в эмоциональном тепле и контакте с другим человеком. Именно здесь, по Рудестаму К., «человек чувствует себя принятым и понимающим, пользующимся доверием и доверяющим, окруженным заботой и заботящимся, получающим помощь и помогающим». Особую ценность представляет помощь и поддержка людей, имеющих аналогичные проблемы и переживания. В таких поддерживающих и контролируемых условиях облегчается самораскрытие и самоисследование личности, на фоне которых только и возможно успешное обучение.

Специфическими чертами социально-психологического тренинга являются:

соблюдение ряда принципов групповой работе,

нацеленность на психологическую помощь участников группы в саморазвитии, при этом такая помощь исходит не только от ведущего, сколько от самих участников группы,

наличие более или менее постоянной группы,

определенная пространственная организация (чаще всего работа в удобном, изолированном помещении, участники большую часть времени проводят в кругу),

акцент на взаимоотношения между участниками группы, которые развиваются и активизируются в ситуации «здесь и теперь»,

применение активных методов групповой работы,

объективация субъективных чувств и эмоций участников группы относительно друг друга и происходящего в группе, вербализованная рефлексия,

атмосфера раскованности и свободы общения между участниками, климат психологической безопасности [10].

В рамках этих черт существует огромное количество модификаций конкретных форм тренингов, различающихся между собой по целому ряду признаков. Одной из таких форм является тренинг развития компетентности в общении (коммуникативной компетентности, коммуникативных умений).

Основы тренинга коммуникативной компетентности подробно рассмотрены в работах Андреевой Г. А., Богомоловой Н. Н., Емельянова Ю. Н., Петровской Л. А., Хараша А. И. и др. Авторы отмечают, что в социально-психологическом тренинге развитие коммуникативной компетентности происходит не естественным путем, а с помощью специальных приемов, заключающихся в создании особых ситуаций воздействия. Тренинг коммуникативной компетентности заключается в выработке социально- психологических умений, связанных с овладением процессами взаимосвязи, взаимовыражения, взаимопонимания, взаимоотношений, взаимовлияний.

умение психологически верно и ситуативно обусловлено вступить в общение;

умение поддерживать общение, психологически стимулировать активность партнера;

умение психологически точно определить «точку» завершения общения;

умение максимально использовать социально - психологические характеристики коммуникативной ситуации для реализации своей стратегической линии;

умение прогнозировать возможные пути развития коммуникативной ситуации, в рамках которой разворачивается общение;

умение прогнозировать реакции партнеров на собственные акты коммуникативных действий;

умение психологически настраиваться на эмоциональный тон партнеров по общению, умение овладеть и удержать инициативу в общении;

умение спровоцировать «желаемую реакцию» партнера по общению;

умение формировать и «управлять» социально-психологическим настроением партнера в общении [2].

В тренинг коммуникативной компетентности могут быть включено упражнения целью которых является: снятие мышечных зажимов, мышечных напряжений, формирование мускульной свободы в процессе общения, овладение навыками психофизиологической саморегуляции, развитие навыков произвольного внимания, наблюдательности, развитие навыков невербального общения, формирование умения управлять вниманием партнеров по общению и т.д.

Таким образом, психологический тренинг представляет собой совокупность активных методов практической психологии, которые используются как в рамках клинической психотерапии, так и для работы со здоровыми людьми, имеющими психологические проблемы, в целях оказания им помощи.

Анализ литературы по проблеме развития коммуникативной компетентности студентов с помощью тренинга позволил сделать следующие выводы:

. Коммуникативная компетентность рассматривается большинством авторов, как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в ситуациях личностного взаимодействия. В состав компетентности включаются когнитивные (ориентированность, психологические знания и перцептивные способности), исполнительские (социальные установки, опыт, система отношений личности) компоненты.

. Коммуникативная компетентность в профессиях типа «человек -- человек» становится профессионально значимой, а для профессии педагога коммуникативная компетентность является основополагающей, т. к. профессия педагога предполагает постоянное общение с людьми.

. Источниками коммуникативной компетентности являются: врожденные особенности личности, воспитание, жизненный опыт, общая эрудиция и специальные методы обучения. Наилучший обучающий эффект на сегодняшний день дают групповые методы, так называемые группы тренинга, или «Т- группы». В России они выступают под названием «группы социально- психологического тренинга».

. Одним из наиболее эффективных методов развития коммуникативной компетентности является тренинг, представляющий собой синтез всех активных средств обучения. В исследованиях влияния тренинга на изменение уровня коммуникативной компетентности подтверждается его эффективность.

Таким образом, коммуникативная компетентность является неотъемлемой составляющей профессии педагога. В связи с этим при обучении в ВУЗе студентам необходимо корректировать коммуникативные умение и повышать уровень коммуникативной компетентности, а одним из самых эффективных способов в его повышении является тренинг.

## Глава 2. Экспериментальное изучение представлений студентов о собственной коммуникативной компетентности

## 2.1 Описание методик исследования представлений студентов о собственной коммуникативной компетентности

В исследовании принимали участие студенты 2-го курса филологического факультета и факультета технологии и сервиса. Общее количество студентов: 33 человека. Возраст: от 17 до 21 года.

Исследование студентов проводилось с помощью следующих методик:

. Биографическая анкета

. « Опросник оценка коммуникативных умений»

. Методика «Диагностика психологических трудностей общения» разработана В.А Лабунской.

Краткое описание методик исследования:

.Биографическая анкета была составлена и проведена с целью выяснения о студентах дополнительных сведений, таких как наличие:

опыта публичных выступлений,

затруднений в общении со сверстниками,

желания развивать свои коммуникативные умения,

желания работать по профессии и т.п.

. « Опросник оценка коммуникативных умений» был проведён с целью выяснения представлений студентов о собственной коммуникативной компетентности, а именно, выявления представлений студентов о собственных коммуникативных умениях на разных этапах беседы.

3. Методика “Диагностика психологических трудностей общения”, разработанной В.А. Лабунской.

Методика “Диагностика психологических трудностей общения” разработана в виде опросника, в котором представлены пять групп характеристик общения. Первая группа включает экспрессивно-речевые (ЭР) особенности партнеров. Вторая группа характеристик отражает социально-перцептивные (СП) особенности партнеров. Третья группа включает суждения, описывающие отношения-обращения (ОО) партнеров друг к другу. Четвертая группа состоит из суждений, раскрывающих умения и навыки организации взаимодействия (НВ). Пятая группа характеристик - “условия общения” (УО) дает представление о влиянии на возникновение трудностей общения таких параметров, как интенсивность общения, количество партнеров, наличие свидетелей общения, пол, возраст, статус. Каждая группа включает как позитивные, так и негативные черты, определяющие его эффективность. Суммарная оценка степени влияния различных групп характеристик позволяет выявить степень индивидуальной или групповой чувствительности к определенным сторонам общения (“профиль психологических трудностей общения”), установить степень сензитивности к позитивным и негативным чертам общения, создать “портрет” оптимального или трудного партнера с точки зрения субъекта или группы.

Методика состоит из двух частей. Данные первой части методики позволяют работать с представлениями о другом как трудном партнере и корректировать в тренинге только эти представления. Данные второй части методики позволяют работать и с представлениями о себе как трудном партнере общения.

На основе анализа данных, полученных с помощью методики, определяются характеристики общения партнера, по отношению к которым наблюдается повышенная чувствительность, и устанавливаются количественные и качественные различия “портретов” в зависимости от изучаемых детерминант затрудненного общения

Инструкции методик, стимульный материал находятся в Приложениях 1,2,3.

## 2.2 Описание результатов эмпирического исследования представлений студентов о собственной коммуникативной компетентности

В ходе исследования представлений студентов о собственной коммуникативной компетентности нами были получены следующие данные:

Биографическая анкета.

В ходе проведения биографической анкеты, было выявлено, что 67 % опрошенных устраивали взаимоотношения со сверстниками в школе. (27 % затрудняются ответить и 6 %недовольны взаимоотношениями). 42 % студентов выполняли общественные поручения в школе (в ВУЗе) Наиболее популярные среди них подготовка различных мероприятий, участие в концертах, оформительные работы, волонтёрская работа.

Опыт публичных выступлений есть у 33% процентов опрошенных. Периодичность выступления: редко.

Большинство опрошенных с большим интересом изучают гуманитарные науки - 35 % студентов; занимаются спортом 28 % студентов; общественной работой - 18% студентов.

Необходимо отметить, что 52 % опрошенных студентов, после окончания обучения в ВУЗе, хотят работать по специальности, 34 % не хотят работать по специальности; 12% ещё не думали о своём дальнейшем трудоустройстве.

При этом 70 % опрошенных планируют развивать свои коммуникативные навыки в дальнейшем.

« Опросник оценка коммуникативных умений»

На основе полученных с помощью опросника данных, нами была создана таблица, наглядно иллюстрирующая уровень коммуникативных умений.

Таблица «Уровень развития коммуникативных умений у студентов 2-го курса филологического факультета и факультета технологии и сервиса»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Уровень | Количество человек | % |
| Низкий | 0 | 0 |
| Средний | 4 | 12% |
| Высокий | 29 | 88% |

Данная таблица наглядно иллюстрирует, что 12 % студентов оценивают свой уровень развития коммуникативных навыков как средний. На основании полученных представлений о собственной коммуникативной компетентности, можно предположить, что данной группе студентов необходимо обратить внимание на некоторые неудовлетворительные аспекты общения.

Большинство же студентов (88%) считают, что им присущ высокий уровень коммуникативных умений, т. е они предполагают, что уверенно владеют коммуникативным минимумом.

Также нами была составлена диаграмма, наглядно иллюстрирующая на каком этапе общения (беседы) у студентов возникают трудности.

Было выявлено, что у студентов возникают затруднения на подготовительной фазе беседы, затруднения с убеждающей коммуникацией, другими словами студентам трудно установить новые контакты с малознакомыми людьми, а также отстаивать свою точку зрения. Наибольшие трудности возникают на фазе завершения разговора, т. е многие студенты не могут дать обратную связь своему партнёру по общению.

Наиболее развиты коммуникативные умения на контактной фазе общения и фазе управления разговором, т. е умения по жестам, мимике распознать эмоциональное состояние другого человека и разговорить его, а также умение управлять ходом диалога и в нужный момент остановить его.

Методика «Диагностика психологических трудностей общения» разработана В.А Лабунской.

На основе полученных по методике данных, нами был составлен профиль психологических трудностей общения у студентов 2-го курса филологического факультета и факультета технологии и сервиса.

«Профиль психологических трудностей общения у студентов 2-го курса филологического факультета и факультета технологии и сервиса».



Где:

ЭР - экспрессивно- речевые особенности партнёров

СП - социально- перцептивные особенности партнёров

ОО - отношения обращения партнёров друг к другу

НВ - навыки организации взаимодействия

ОУ - «условия общения»

На данном графике мы видим, что наибольшие трудности возникают в следствии определённого отношения, обращения друг к другу и экспрессивно- речевых характеристик.

Мы видим расположение графика характеризующего другого как трудного партнёра, по шкале ординат выше графика характеризующего себя как трудного партнёра - это дает вид субъект- объектной детерминации затруднённого общения относительно другого, т.е другой наделяется характеристиками субъектности, к нему предъявляются претензии в создании затруднённого общения, он наделяется ответственностью, активностью для изменения трудной ситуации.

На поведенческом уровне такие представления порождают богатый спектр разнообразных взаимных претензий, требований, советов, что приводит к усилению «затруднённости» общения.

На основе данных, полученных по методике, возможно решение задачи изменения представлений о себе и о другом как о трудном партнёре общения. Решение данной задачи может быть реализовано в рамках развивающей программы, которую мы в дальнейшем планируем провести. Целью развивающей программы будет являться осознание студентами того, что источником возможных трудностей могут являться как они сами так и партнёр по общению в равной мере. Осознание этого позволяет выйти на необходимость изменения представления не только о другом, но и о себе как трудном партнёре общения, что в свою очередь будет способствовать развитию коммуникативной компетентности в целом.

На основании данных, полученных по всем методикам, мы можем констатировать следующий факт, большинство студентов 2-го курса филологического факультета и факультета технологии и сервиса склонны оценивать свой уровень развития коммуникативных умений как высокий (88%), при этом партнёр по общению наделяется характеристиками субъектности, к нему предъявляются претензии в создании затруднённого общения, он наделяется ответственностью, активностью для изменения трудной ситуации. Таким образом, выдвинутая нами гипотеза в ходе исследования полностью нашла своё подтверждение, однако при этом мы можем предположить что представления студентов о собственной коммуникативной компетентности могут являться необъективными и не отражать действительный уровень развития коммуникативных умений.

## 2.3 Рекомендации по развитию коммуникативных умений

На основании полученных результатов исследования для студентов были разработаны рекомендации по развитию коммуникативной компетентности, и, в частности, по развитию умения правильно воспринимать людей, что имеет первостепенную важность для будущих психологов.

Для развития умения правильно воспринимать и оценивать людей, необходимо, во-первых, научиться внимательно наблюдать за людьми, целенаправленно находить и умело использовать информацию, позволяющую судить об индивидуальных особенностях людей, с которыми Вы вступаете в общение. Это означает, что необходимо вырабатывать привычку и постоянно действующую установку на психологическое оценивание людей. Эта установка, в частности, проявляется в том, что, встречаясь с новым человеком, нужно стремиться узнать о нем как можно больше, и в первую очередь то, что позволило бы правильно воспринять и оценить его как личность.

О характере человека свидетельствуют, например, его типичные реакции на складывающиеся жизненные обстоятельства и на действия других людей, причем наиболее показательными из них являются такие, которые возникают у человека тогда, когда он находится в обычном для него настроении, типичном расположении духа.

О целях, мотивах и намерениях людей можно судить по тому, какие эмоции они испытывают в случае удач или неудач. Если эти эмоции являются достаточно сильными, явно положительными или явно отрицательными, то на этом основании можно сделать вывод о том, что удачи или неудачи связаны с весьма значимыми для человека потребностями и мотивами.

О мотивах, в свою очередь, можно судить по анализу целенаправленности действий, приводящих, соответственно, к удаче или неудаче. Конечная цель этих действий выступает в качестве исходного мотива поведения человека. Что же касается настроения, то оно обычно хорошо идентифицируется по выражению лица человека, по его голосу и по реакциям на слова и действия других людей.

Умение психологически правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать в соответствии с ней вырабатывается в результате привычки осматриваться, обращая особое внимание на сложившуюся обстановку, особенно на такие ее аспекты, которые важны для выбора подходящего стиля, средств и способов общения.

Чем чаще Вы оказываетесь в различных ситуациях и чем больше наблюдаете за тем, как разные люди ведут себя в этих ситуациях, чем внимательнее оцениваете последствия предпринимаемых ими действий, тем быстрее сами учитесь правильно воспринимать ситуацию и разумно действовать в ней.

Умение выбирать адекватные стиль и средства общения, с наименьшими затратами сил и времени приводящие к намеченным целям и результатам общения, могут вырабатываться в личном опыте. Главное здесь - внимательно наблюдать за теми людьми, кому общение удается, стараться им подражать, обучаться на их примерах, а также чаще экспериментировать над самим собой, усваивая новые, заимствованные у других, приемы и средства общения.

Кроме того, выработка умения правильно выбирать стиль и средства общения предполагает экспериментирование над собой в самостоятельном использовании самых разнообразных приемов и средств общения, а также сравнительную оценку их эффективности, включая сопоставление достигнутых результатов с намеченными целями общения. Это значит, что Вы должны внимательно наблюдать за самим собой, за тем, что и как Вы делаете в процессе общения с людьми, быть всегда готовым ответить на вопрос, почему одни средства и приемы общения предпочтительнее других.

Развитая эмпатия - это умение сочувствовать, сопереживать людям. Она имеет большое значение в общении с людьми. Благодаря эмпатии между людьми возникает взаимопонимание, они становятся более открытыми и больше доверяют друг другу. В свою очередь умения располагать людей к себе, устранять или уменьшать силу психологических защитных реакций, снимать барьеры в общении, делать людей открытыми непосредственно связаны с эмпатией.

Развивать эмпатические способности вполне возможно. Если мы хотим сделать человека психологически открытой личностью, добиться взаимопонимания с ним, то прежде всего необходимо сделать так, чтобы мы сами стали достаточно открытыми по отношению к окружающим людям, демонстрировали им наше собственное стремление к взаимопониманию.

Этому может способствовать внимательный анализ тех специфических чувств, которые Вы испытываете по отношению к людям. Без такого анализа, без искренней убежденности в том, что наши собственные чувства в отношении других людей являются доброжелательными, мы сами вряд ли сможем рассчитывать на взаимность с их стороны и, следовательно, на эмоционально положительное, открытое общение с ними.

Таким образом, выполнение предложенных рекомендаций поможет студентам - психологам развить коммуникативные умения.

## Заключение

В ходе выполнения курсовой работы были решены все задачи. Решение первой задачи позволило сделать выводы на основе анализа литературы по проблеме развития коммуникативной компетентности студентов психологов с помощью тренинга.

Обобщив имеющиеся научные разработки по проблеме коммуникативной компетентности, можно сделать вывод, что коммуникативной компетентность - это система психологических знаний о себе и о других, умений, навыков в общении, стратегий поведения в социальных ситуациях, позволяющая строить эффективное общение в соответствии с целями и условиями профессионального и межличностного взаимодействия.

Коммуникативная компетентность является одним из фундаментальных качеств в работе педагогов, коммуникативные знания, умения, навыки, обеспечивают эффективное протекание коммуникативного процесса в профессиональной деятельности.

Вторая задача также была решена в рамках курсовой работы, а именно, проведена диагностика представлений студентов младших курсов ВГПУ о собственной коммуникативной компетентности(2-х курсов филологического факультета и факультета технологии и сервиса). На основании полученных данных, нами было выявлено, что большинство студентов склонны оценивать уровень развития собственных коммуникативных умений как высокий, что полностью подтверждает гипотезу исследования. Выводы, сделанные на основании данных позволили дать нам некоторые общие рекомендации по развитию коммуникативных умений.

Таким образом, задачи исследования решены полностью, цель достигнута, гипотеза исследования подтвердилась.

## Список использованной литературы

коммуникативная компетентность студент тренинг

1. Андреева Г.М. Социальная психология: учебник для высш. учеб. заведений / Г. М. Андреева. - М.: Аспект-пресс, 1998. - 376 с.

2. Биркенбиль В. Коммуникационный тренинг. Наука общения для всех. - М.: ФАИР-Пресс, 2002. - 352 с.

3. Бодалев А.А. Личность и общение - М, 1995 Бодалева А.А. Психологическое общение. - М.: Изд-во “Институт практической психологии”, Воронеж: Н.П.О, “Модек”, 1996.- 256с.

4. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение. - Л.: Изд. ЛГУ, 1985. - 166 с.

5. Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растянников П.В. Диагностика и развитие компетентности в общении. - М., 1991. - 96 с.

6. Зотова И.Н. Коммуникативная компетентность как аспект социализации личности студента в условиях информатизации общества// Актуальные социально - психологические проблемы развития личности в образовательном пространстве ХХI века», Кисловодск: 2006.- С.109.

7. Куницына В.Н. Межличностное общение: Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2001. - 544 с

8. Лукьянова М.И. Развитие психолого-педагогической компетентности учителя. - М.: П., 1996-187с.

9. Рогов Е.И. Психология общения. - М.: Владос, 2004. - 335 с.

10. Проблемы коммуникативной и познавательной деятельности личности. Межвузовский сб. / под ред. А.В.Петровского,- Ульяновск, 1981

11. Рейд М. Как развить навыки успешного общения. Практическое руководство. - М.: Эксмо, 2003. - 352 с.

12. Сидоренво Е.В. Методы математической обработки в психологии. - С-Пб.: Речь, 2003. - 345 с.

13. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. - С-Пб.: Речь, 2003. - 208 с.

14. Социально- психологический тренинг. Сб. научных трудов. / отв. Ред. Е. В. Руденский- Новосибирск, 1995

15. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. - М.: 2002.

16. Езова С.А. Коммуникативная компетенция // Научные и технические библиотеки. - 2008. - № 4

17. Зотова И.Н. Характеристика коммуникативной компетентности// Известия ТРГУ. Тематический выпуск «Психология и педагогика» №13(68), Таганрог: 2006.- С.225-227.

18. Петровская Л.А. Компетентность в общении. Социально - психологический тренинг. - М.: Издательство МГУ, 1989. - 216 с.

Диссертации и авторефераты диссертаций

## Приложение 1

## Стимульный материал к биографической анкете.

Уважаемые студенты!

Перед вами лежит анкета, внимательно прочитайте каждый вопрос и запишите ответы на этом листе бумаги. Если вопрос имеет готовые варианты ответов, выберите тот из них, который наиболее полно и точно отражает ваше мнение. Если ни один из предложенных вариантов вам не подходит, напишите свой ответ.

. Ф. И.О (или код)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Возраст\_\_\_\_\_\_\_\_ Курс \_\_\_\_\_\_ Группа\_\_\_\_\_\_\_\_

. Полностью ли Вас устраивали взаимоотношения со сверстниками в школе?

скорее нет, чем да; трудно определенно ответить; в общем, да

. Какие общественные поручения в школе, ВУЗе Вы выполняли? Когда? Опишите.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

.Есть ли у Вас опыт публичных выступлений на собраниях, конференциях? Как часто? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

. Чем Вы занимаетесь с большим интересом?

точными науками, гуманитарными науками,

спортом, общественной работой,

оформительскими работами, другое (укажите)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

. Как вы считаете, какие важные для вашей профессии качества развиты у вас хорошо?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

.Какие качества Вам нужно развивать, чтобы овладеть профессией?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

. Хотите ли Вы работать по специальности?

да ещё не думал(а) об этом

затрудняюсь ответить нет

. Планируете ли вы развивать и совершенствовать навыки общения с окружающими людьми?

да нет не знаю

. Если да, то каким образом?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Благодарим за сотрудничество!

## Приложение 2

## Стимульный материал к «Опроснику оценки коммуникативных умений»

« Опросник оценка коммуникативных умений»

Уважаемые студенты!

Перед Вами приведен список различных коммуникативных навыков и умений человека вести диалог или переговоры. Вы можете оценить, насколько они справедливы для вас.Если, по вашему мнению Вы обладаете данным навыком или умением, то необходимо отметить цифру7, если это не совсем так, - 6 и так до цифры1, которая означает, что данный аспект в общении полностью отсутствует.

- обладаете данным навыком или умением

- это не совсем так

- отчасти так

- наверное обладаю

- качество и умения проявляются редко

- качества и умения практически не проявляются

- данные качества и умения отсутствуют

|  |  |
| --- | --- |
| Суждения | Да/Нет |
| 1. Всегда ли вы планируете результат (цель) предстоящего разговора с человеком, этапы и способы его достижения? | 7654321 |
| 2. Часто ли вы подбираете для разговора с человеком факты, доводы и аргументы, соответствующие особенностям его личности и профессии? | 7654321 |
| 3. Способны ли вы разговорить, раскрепостить человека, создать у него конструктивный, положительный настрой на предстоящий разговор? | 7654321 |
| 4. Умеете ли вы по мимике, интонации, позе человека определить его желание продолжать начатый разговор? | 7654321 |
| 5. Если ваш собеседник находится в возбужденном или подавленном состоянии, можете ли бы помочь ему справиться с ним, чтобы оно не мешало разговору? | 7654321 |
| 6. Если вы сами находитесь в состоянии излишнего эмоционального напряжения, умеете ли вы снизить его, не прерывая разговора с собеседником? | 7654321 |
| 7. Можете ли вы выяснить искреннее отношение человека к интересующей вас теме или проблеме? | 7654321 |
| 8. Знаете ли вы, какие именно аргументы и факты могут убедить данного конкретного человека принять нужное вам решение? | 7654321 |
| 9. Умеете ли вы так говорить, чтобы человек воспринимал ваши слова и мысли без внутреннего сопротивления и искажения? | 7654321 |
| 10. Можете ли вы получить принципиальное согласие человека по интересующему вас вопросу? | 7654321 |
| 11. После окончания диалога говорите ли вы собеседнику о вашем впечатлении от разговора и его результатах? | 7654321 |
| 12. Если вам нравится, как ведет диалог ваш собеседник, говорите ли вы ему об этом? | 7654321 |
| 13. Если какие-то аспекты поведения собеседника вас сильно отвлекают от цели разговора или мешают вам сосредоточиться, можете ли вы скорректировать его поведение, не вызывая при этом у него агрессии? | 7654321 |
| 14. Умеете ли вы управлять ходом диалога и закончить его в нужный момент? | 7654321 |

## Приложение 3

## Стимульный материал к методики «Диагностика психологических трудностей общения» разработана В.А Лабунской

Методика «Диагностика психологических трудностей общения» разработана В.А Лабунской.

Инструкция: представьте себе, что Ваш партнер (начальник, коллега, подчиненный и т.д.) демонстрирует в общении с Вами ниже перечисленные характеристики взаимодействия. Ваша задача заключается в том, чтобы оценить насколько та или иная характеристика партнера затрудняет Ваше общение с ним. Если эта особенность поведения очень сильно или сильно, средне, слабо и т.д. затрудняет Ваше общение, то поставьте соответствующий балл в бланке для ответов напротив номера характеристики; если Вы не обращали ранее внимание на эту характеристику и не можете оценить ее влияния на Ваше общение, то поставьте “0”, выбрав ответ “не знаю”. Отвечая, постарайтесь соблюдать следующие простые правила: 1) будьте внимательны, следите, чтобы номер ответа на специальном бланке совпадал с номером характеристики в опроснике; 2) постарайтесь реже выбирать ответы “не знаю”; 3) не тратьте время на обдумывание ответов (это задание на скорость), тогда Вы быстро сможете закончить работу. Насколько затрудняют Ваше общение ниже перечисленные характеристики партнера:

|  |  |
| --- | --- |
| 1.Тихая речь партнера. 2.Неумение партнера соотносить действия и поступки людей с их качествами личности. 3.Безразличное отношение к другому человеку (ко мне). 4.Желание партнера больше говорить, чем слушать. 5.Застывшая поза, лицо партнера. 6.Неумение партнера поставить себя на место другого человека. 7.Подозрительное отношение к другим людям (ко мне). 8.Привычка партнера перебивать разговор. 9.Длительные паузы в речи партнера. 10. Неумение партнера “читать” по лицу чувства и намерения другого человека. 11.Неприязненное (враждебное) отношение к другим людям (ко мне). 12. Неумение партнера выйти из общения, вовремя его прекратить. 13. Нежелание партнера поддерживать зрительный контакт. 14.Ошибки партнера в оценке чувств и настроений другого человека. 15. Властное отношение к другим людям (ко мне). 16. Неумение партнера аргументировать свои замечания, предложения. 17.Отсутствие внешней привлекательности у партнера. 18.Неумение партнера продемонстрировать понимание особенностей другого человека. 19.Высокомерное отношение к другому человеку (ко мне). 20.Неумение партнера разнообразить речевые формы обращения к другому человеку. 21.Высокомерное отношение к другому человеку (ко мне). 22.Стремление партнера относить людей к определенному типу. 23.Требовательное отношение к другим людям (ко мне). 24.Стремление партнера занимать в общении ведущую позицию. 25.Несоответствие выражения лица партнера его словам. 26.Отсутствие проницательности у моего партнера. 27.Страх партнера быть смешным в глазах других людей. 28.Желание партнера навязать свою точку зрения. 29.Громкая речь партнера. 30.Стремление партнера делать заключения о личности на основе ее внешности. 31.Стремление партнера произвести на меня приятное впечатление. 32.Неумение партнера выразить отношение с помощью жестов, мимики, интонации. 33.Систематическое передвижение партнера во время общения. 34.Умение партнера поставить себя на место другого человека. | 35.Заинтересованное отношение к другому человеку (ко мне). 36.Умение партнера меньше говорить, а больше слушать. 37.Стремление партнера систематически поддерживать зрительный контакт. 38.Умение партнера точно оценивать чувства и настроения другого человека. 39.Доверительное отношение к другим людям (ко мне). 40. Умение партнера слушать, вести диалог, беседовать. 41. Приятная внешность партнера. 42. Умение партнера “читать” по лицу чувства и намерения другого человека. 43. Дружеское отношение к другим людям (ко мне). 44. Умение партнера вовремя выйти из общения, прекратить его, учитывая ситуацию и состояние другого человека. 45. Быстрый темп речи партнера. 46. Умение партнера демонстрировать свое понимание особенностей другого человека. 47. Почтительное отношение к другим людям (ко мне). 48. Умение партнера принять точку зрения другого человека. 49. Интенсивная жестикуляция партнера. 50. Умение видеть в другом человеке его индивидуальные особенности, черты характера. 51. Добродушное отношение к другим людям (ко мне). 52. Умение партнера объяснять, аргументировать свои предложения, замечания. 53. Соответствие выражения лица партнера его словам. 54. Проницательность партнера, способность видеть людей “насквозь”. 55. Умение партнера выразить отношение с помощью жестов, мимики, интонации. 56. Умение партнера разнообразить речевые формы обращения к другому человеку. 57. Частые прикосновения партнера (кладет руку, постукивает по плечу и т.д.) 58. Стремление партнера оценивать людей на основе представлений, сложившихся в его окружении. 59 Стремление партнера занимать в общении подчиненную позицию. 60. Концентрация внимания партнера на собственных чувствах и мыслях. Теперь определите степень влияния обстоятельств и условий на возникновение трудностей общения. Оценку осуществляйте по той же шкале. 61. Длительное общение с одним и тем же человеком. 62. Присутствие посторонних лиц. 63. Большие временные промежутки в общении с партнером. 64. Общение с группой лиц одновременно. 65. Возрастные различия. 66. Половые различия. 67. Должностные различия. 68. Самочувствия (настроение, готовность к общению). |

Инструкция: Вам предлагается определить, какие из ниже перечисленных характеристик принадлежат Вам, и, одновременно, оценить насколько эти характеристики затрудняют общение партнера (любая ролевая позиция) с Вами. Оценку каждой характеристики проводите в рамках шкалы: “очень сильно затрудняет” “не затрудняет”.

Если какая-либо из представленных характеристик Вам не присуща, то поставьте напротив номера знак “-” - “качество отсутствует”. Насколько затрудняет общение партнера особенности Вашего поведения:

. Моя тихая речь.

. Мое неумение соотносить действия и поступки людей с их качествами личности.

. Мое безразличное отношение к другому человеку.

. Мое желание больше говорить, чем слушать.

. Мое неподвижное лицо.

. Мое неумение поставить себя на место другого человека.

. Мое подозрительное отношение к другим людям.

. Моя привычка перебивать разговор.

. Длительные паузы в моей речи

. Мое неумение “читать” по лицу чувства и намерения другого человека.

. Мое неприязненное отношение к другим людям.

. Мое неумение выйти из общения, вовремя его прекратить.

. Мое неумение поддерживать зрительный контакт.

. Мои ошибки в оценке чувств и настроений другого человека.

. Мое властное отношение к другим людям.

. Мое неумение аргументировать свои замечания, предложения.

. Отсутствие у меня внешней привлекательности.

. Мое неумение продемонстрировать понимание особенностей другого человека.

. Мое высокомерное отношение к другому человеку.

. Мое неумение разнообразить речевые формы обращения к другому человеку.

. Моя вялая невыразительная жестикуляция.

. Мое стремление относить людей к определенному типу.

. Мое требовательное отношение к другим людям.

. Мое стремление занимать в общении ведущую позицию.

. Неумение соотносить выражение лица с моими словами.

. Отсутствие у меня проницательности.

. Мой страх быть смешным в глазах других людей.

. Мое стремление навязать свою точку зрения.

. Моя громкая речь.

. Мое стремление делать заключения о личности на основе ее внешности.

. Мое желание произвести на партнера приятное впечатление.

. Мое неумение выразить отношение к партнеру с помощью жестов, мимики, интонации.

. Мое систематическое передвижение во время общения.

. Мое умение поставить себя на место другого человека.

. Мое заинтересованное отношение к другому человеку.

. Мое умение меньше говорить, а больше слушать.

. Мое умение поддерживать зрительный контакт.

. Мое умение точно оценивать чувства и настроения другого человека.

. Мое доверительное отношение к другим людям.

. Мое умение слушать, вести диалог, беседовать.

. Моя приятная внешность.

. Мое умение “читать” по лицу чувства и намерения другого человека.

. Мое дружеское отношение к другим людям.

. Мое умение вовремя выйти из общения, прекратить его, учитывая ситуацию и состояние другого человека.

. Быстрый темп моей речи.

. Мое умение демонстрировать свое понимание особенностей другого человека.

. Мое почтительное отношение к другим людям.

. Мое умение принять точку зрения другого человека.

. Моя интенсивная жестикуляция.

. Мое умение видеть в другом человеке его индивидуальные особенности, черты характера.

. Мое добродушное отношение к другим людям.

. Мое умение объяснять, аргументировать свои предложения, замечания.

. Мое умение приводить в соответствие выражение лица с моей речью.

. Моя проницательность, людей вижу “насквозь”.

. Мое умение выразить отношение к партнеру с помощью жестов, мимики, интонации.

. Мое умение разнообразить речевые формы обращения к другому человеку.

. Мои частые прикосновения к партнеру.

. Мое стремление оценивать людей на основе представлений, сложившихся в моем окружении.

. Мое стремление занимать в общении подчиненную позицию.

. Концентрация моего внимания на собственных чувствах и мыслях.